

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KEGUNAAN BAGI
NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING BCA
DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

RAFIDAH ALMAS MAULUDIYAH
NIM : 2013210494

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

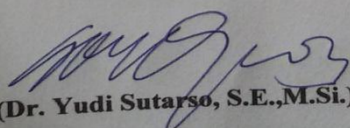
**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KEGUNAAN BAGI
NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING BCA
DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI SURABAYA**

Diajukan oleh

RAFIDAH ALMAS MAULUDIYAH
2013210494

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 25 - 09 - 2017


(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KEGUNAAN BAGI
NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING BCA DALAM
TRANSAKSI E-COMMERCE DI SURABAYA**

Disusun oleh

RAFIDAH ALMAS MAULUDIYAH

NIM : 2013210494

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.

Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.

Anggota : Dr. Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rafidah Almas Mauludiyah
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 01 Agustus 1995
N.I.M : 2013210494
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan
Kegunaan Bagi Nasabah Terhadap Adopsi
Internet Banking BCA Dalam Transaksi
E-Commerce di Surabaya.

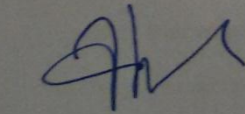
Disetujui dan di terima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

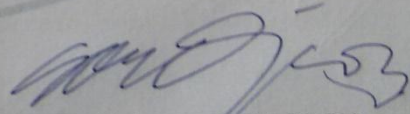
Dosen Pembimbing

Tanggal : 25 - 09 - 2017

Tanggal : 25 - 09 - 2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Dr. Yudi Sutarsa, S.E., M.Si.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dalam hari selalu ada kemungkinan, dalam hari pasti ada kesempatan”

PERSEMBAHAN

1. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya serta kesempatan, kemudahan, kesehatan dan kekuatan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada orang tua saya dan kakak saya Nidia Anggraini Lestari atas semua dukungan, doa, perhatian, motivasi dan kasih sayang yang begitu besar selama ini.
3. Terima kasih kepada Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan bimbingan dengan sabar serta masukan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Terima kasih kepada Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku dosen wali dan seluruh dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya atas segala bantuannya yang diberikan selama melewati proses perkuliahan ini.
5. Terima kasih kepada teman – temanku Sherla Lupita, S.E, Yuni Iqlimah, S.E, Aliza Sukmasari Utami, S.E, Isti Hanum Pratiwi, S.E dan yang lainnya yang selalu menemani mengerjakan skripsi mulai dari awal sampai sebelum sidang, memberi dukungan dan saran selama proses penyelesaian skripsi.
6. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi anak bimbingan Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si atas semua saran, informasi dan bantuannya dalam mengerjakan skripsi.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Kegunaan Bagi Nasabah Terhadap Adopsi Internet Banking BCA Dalam Transaksi E-Commerce di Surabaya”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu ini dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Luthfi S.E,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan selaku dosen wali.
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff Administrasi STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh Staff Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya .

Demikian skripsi ini dibuat semoga dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK/RINGKASAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
3.9 Teknik Analisis Data	37
BAB IV. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	43
4.2 Analisis Data.....	53
4.3 Pembahasan.....	66
BAB V. PENUTUP	71

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian	71
5.3 Saran.....	72
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Tingkat Awareness Terhadap <i>Internet Banking</i>	4
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian	17
Tabel 3.1 : Pengukuran Variabel	32
Tabel 3.2 : Interval Class	32
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Kuesioner	34
Tabel 4.1 : Interval Class	54
Tabel 4.2 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Keamanan	54
Tabel 4.3 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	55
Tabel 4.4 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kegunaan	56
Tabel 4.5 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Adopsi Internet Banking	57
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	58
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	59
Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Sampel Kecil	59
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Sampel Besar	60
Tabel 4.10 : Path Coefficient	62
Tabel 4.11 : P Value	62
Tabel 4.12 : Latent Variabel Coefficients	63
Tabel 4.13 : Standard Error for Path Coefficients	64
Tabel 4.14 : Effect Size for Path Coefficients	64
Tabel 4.15 : Correlations Among Latent Variabel with Square Roots of AVE	65
Tabel 4.16 : P Value for Correlations	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Pertumbuhan Internet Banking	2
Gambar 1.2 : Media Pembayaran yang Disediakan oleh <i>E-Commerce</i> dan Media Pembayaran yang Biasa Digunakan	3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Muhammad Ali Nasir, <i>et al.</i> (2015)	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Chorng-ShyongOng dan Yin Luen Li (2015)	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Mathavi Massilamany dan Dineswary Nadarajan (2017)	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 : Struktural Model	42
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Internet Banking > 6 Bulan	47
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Internet Banking Yang Digunakan	48
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Internet Banking Yang Sering Digunakan	49
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	49
Gambar 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking	50
Gambar 4.10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Internet Banking Rata-Rata Dalam Sebulan	51
Gambar 4.11 : Kerakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Internet Banking	52
Gambar 4.12 : Diagram Path Comfirmatory Factor Analysis (CFA)	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden Sampel Kecil dan Besar
- Lampiran 3 : Tabulasi Skor Tanggapan Responden Sampel Kecil dan Besar
- Lampiran 4 : Output Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Output Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji WarpPLS



**EFFECT OF SECURITY, TRUST AND USEFULNESS FOR CUSTOMERS
ON BCA INTERNET BANKING ADOPTION IN E-COMMERCE
TRANSACTION IN SURABAYA**

Rafidah Almas Mauludiyah
STIE PERBANAS SURABAYA
Email: 2013210494@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

One of the electronic media provided by the bank for e-commerce transactions is internet banking. Internet banking is provided in order to facilitate customers in making transactions quickly, safely and can be done anywhere. This study aims to analyze the effect of security, trust and usefulness of BCA internet banking adoption in e-commerce transactions in Surabaya. This research uses warppls method with analytical tool used is WarpPLS 5.0 program and use SPSS 21 to analyze customer characteristics. Data collection was done by spreading questionnaire to internet banking user in e-commerce transaction in Surabaya with 80 samples, using purposive sampling technique. The result of the research shows that security has significant positive effect on trust, security has a significant positive effect on internet banking adoption, trust has significant positive significant effect on internet banking adoption, and usefulness has a significant positive effect on BCA internet banking adoption in e-commerce transaction in Surabaya. Based on the results of data analysis collected in this study, it can be concluded that security, trust and usefulness have a positive effect on adoption of internet banking BCA in e-commerce transaction in Surabaya.

Keywords: Security, Trust, Usefulness, Internet Banking Adoption.

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KEGUNAAN BAGI
NASABAH TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING* BCA
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DI SURABAYA**

Rafidah Almas Mauludiyah
STIE PERBANAS SURABAYA
Email: 2013210494@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Salah satu media elektronik yang disediakan oleh bank untuk transaksi *e-commerce* yaitu *internet banking*. *Internet banking* disediakan agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat, aman dan bisa dilakukan dimana saja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan dan kegunaan terhadap adopsi *internet banking* BCA dalam transaksi *e-commerce* di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *warppls* dengan alat analisis yang digunakan adalah program *Warppls 5.0* dan menggunakan SPSS untuk menganalisis karakteristik nasabah. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna *internet banking* dalam transaksi *e-commerce* di Surabaya dengan 80 sampel, menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan, keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* dan kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA dalam transaksi *e-commerce* di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan, kepercayaan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap adopsi *internet banking* BCA dalam transaksi *e-commerce* di Surabaya.

Kata Kunci: Keamanan, Kepercayaan, Kegunaan, Adopsi *Internet Banking*.